

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dari waktu ke waktu semakin lama mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Di era globalisasi ini setiap orang dituntut untuk mendapatkan informasi yang praktis atau cepat yaitu melalui digitalisasi. Munculnya berbagai perangkat elektronik yang sangat canggih berupa *netbook*, *smartphone* dan televisi kabel.

Masyarakat di era modern ini paham akan kemajuan tersebut dimana segala arus informasi berjalan dengan sangat cepat sekali. Akibat dari kebutuhan masyarakat tersebut, maka setiap media elektronik harus memberikan pembaharuan yang dapat mendukung kebutuhan masyarakat akan arus informasi.¹

Salah satu cara masyarakat mendapatkan informasi dengan cepat yaitu melalui media televisi secara berlangganan atau TV Kabel. Jasa penyiaran berlangganan di Indonesia awalnya hanya dikenal oleh kalangan tertentu saja. Televisi kabel atau sering dikenal dengan *cable antenna television* adalah sistem penyiaran acara televisi lewat frekuensi radio yang ditransmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel *coaxial* dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap antena

¹ Ayu Permata Sari et.al., *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penyiaran Berlangganan (TV Berlangganan) dengan Perubahan Harga Paket Berlangganan Secara Sepihak Oleh Lembaga Penyiaran Berlangganan*, Diponegoro Law Journal: Volume 6 Nomor 2 Tahun 2017, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

(*over the air*). Selain acara televisi, internet dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel(*triple play service*).²

MNC Sky Vision, atau lebih dikenal dengan Indovision merupakan pelopor televisi berlangganan di Indonesia. MNC Sky Vision menawarkan kualitas konten yang baik berupa hiburan, pendidikan dan informasi. Selain itu Indovision memberikan penambahan nilai maksimum untuk semua stakeholder dan memberikan televisi berbayar yang terjangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia.³

Realita yang ditemukan oleh penulis dalam implementasi pelayanan yang dilakukan Indovision banyak mengalami kendala secara eksternal, yaitu berupa komplain dari konsumen. Diantara komplain yang disampaikan oleh konsumen adalah tidak stabilnya koneksi jaringan, harga yang mahal ditetapkan oleh Indovision tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan bila konsumen ingin melakukan komplain direspon dengan waktu yang cukup lama oleh pihak Indovisionnya.⁴

Pasal 1 angka 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menjelaskan bahwa Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

²<http://repository.unhas.ac.id> , *Tinjauan Yuridis Tentang Televisi Kabel di Kota Makassar*, diakses pada tanggal 17 Maret 2016.

³<http://www.indovision.tv/>

⁴ Alfian, Pelanggan Indovision, *Wawancara Pribadi*, 20 September 2018, pukul 10.00 Wib.

Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, dimana diperlukan persyaratan tertentu agar si pelanggar hukum dapat dimintai pertanggungjawaban. Bunyi dari Pasal 1365 KUHPerdara yaitu “tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Sedangkan tanggung jawab akibat perbuatan wanprestasi sendiri yaitu merupakan tanggung jawab berdasarkan kontrak.⁵

Konsumen merasa dirugikan oleh pelayanan yang dilakukan pihak Indovision. Kewajiban dari pelaku usaha tidak terpenuhi dan itu merupakan itikad yang tidak baik. Dalam perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak dimana pelaku usaha akan memberikan layanan yang maksimal kepada konsumen, akan tetapi pada kenyataannya yang diterima oleh konsumen berbeda.⁶

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana dijelaskan pada Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen diantaranya; a) beritikad baik dalam melakukan usahanya; b) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa; c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; e) memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau

⁵ Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, BANDAR Lampung: Universitas Lampung, hal. 108-109

⁶ Alfian, Pelanggan Indovision, *Wawancara Pribadi*, 20 September 2018, pukul 10.00 Wib.

penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.⁷

Pasal 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwatujuan perlindungan konsumen adalah:

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- (3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Pasal 10 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyebutkan Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan diatas, maka penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul; “**Analisis Pelayanan Konsumen Pada Langganan TV Kabel Indovision Di Kota Surakarta**”.

⁷ Kelik Wardiono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak, hal. 60-61.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan TV Kabel Indovision
2. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan TV Kabel Indovision?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan TV Kabel Indovision.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan TV Kabel Indovision.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan adalah nilai dari suatu penelitian. Penulis di dalam melakukan penelitian ini berharap adanya manfaat yang akan didapatkan, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberi manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum pada umumnya dan khususnya permasalahan Pelayanan Konsumen Pada Langganan TV Kabel Indovision Di Kota Surakarta.
 - b. Dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan tentang telaah serta literatur atau sumber informasi ilmiah yang dapat dipergunakan untuk melakukan kajian dan penulisan ilmiah di bidang hukum selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Menambah wawasan dan cakrawala bagi penulis dan kaitannya dengan masalah yang diteliti dan diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang berguna bagi masyarakat pada umumnya dan pembaca pada khususnya mengenai cara penyelesaian Pelayanan Konsumen Pada Langganan TV Kabel Indovision Di Kota Surakarta.

E. Kerangka Pikiran

Kewajiban pelaku usaha sebelum adanya kontrak perjanjian berlangganan TV Kabel Indovision dijelaskan pada Pasal 7 huruf b Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,

Tata krama dan tata cara periklanan Indonesia, memuat asas-asas umum periklanan, diantaranya; a) iklan atau promosi harus jujur, bertanggung jawab dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku; b) iklan tidak boleh menyinggung perasaan dan merendahkan martabat negara, agama, dan budaya, hukum dan golongan; c) iklan harus dijiwai oleh asas persaingan yang sehat.⁸

Jika konsumen dan pelaku usaha yaitu Indovision mencapai kesepakatan, maka pihak konsumen harus diberikan hak-haknya

⁸ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hal.224-250.

sebagaimana dijelaskan pada Pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya;

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁹

Setelah kesepakatan terjalin antara konsumen dan pelaku usaha, maka Konsumen Indovision diberikan fasilitas berupa jumlah channel internasional, kualitas gambar yang full HD, dan pelayanan berupa komplain secara langsung dan cepat. Hal ini merupakan bagian dari visi misi PT. MNC Media dalam melayani setiap konsumen yang ingin berlangganan. Indovision sebagai pelaku usaha berhak memberikan konsumen pelayanan yang maksimal sebagaimana dijelaskan pada Pasal 7 Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya:

- a. Beritikad baik dalam melaksanakan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

⁹ Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, hal. 33.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika dalam perjanjian berlangganan TV kabel antara konsumen dan pelaku usaha terjadi sengketa, maka langkah yang penyelesaian yang dapat ditempuh adalah;

a. Litigasi

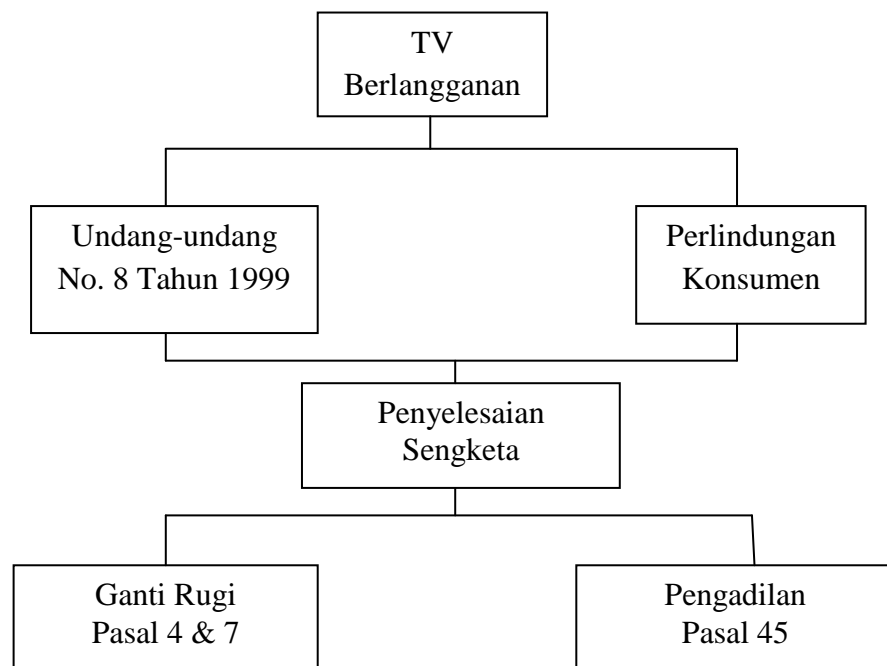
Pasal 48 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan Pasal 45”. Sistem penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Pada Ayat (4) dijelaskan bahwa “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

b. Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan oleh pihak yang berpekara sebagaimana dijelaskan pada Pasal 33 Ayat (2) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian secara damai dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui badan peradilan dengan tidak melanggar Undang-undang No.8 Tahun 199 Tentang Perlindungan konsumen. Pasal 45 Ayat (2) menjelaskan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Selain penyelesaian secara damai, penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dijelaskan Pasal 45 Ayat (1) bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada lingkungan peradilan umum”.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis akan menjabarkan isi dari kerangka pikiran melalui bagan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pikiran

F. Metode Penelitian

Adapun metode-metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doktrinal, karena dalam penelitian ini hukum dikonsepsikan, sebagai norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau oleh pejabat negara yang berwenang. Hukum dipandang sebagai suatu lembaga yang otonom, terlepas dari lembaga-lembaga lainnya yang ada di masyarakat. Oleh karena itu pengkajian yang dilakukan, hanyalah "terbatas" pada peraturan perundang-undangan (tertulis) yang terkait dengan objek yang diteliti

Dari berbagai jenis metode pendekatan yuridis normatif yang dikenal, penulis memilih bentuk pendekatan normatif yang berupa, inventarisasi peraturan perundang-undangan dan penemuan hukum *in-concreto*.

2. Spesifikasi Penelitian

Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti, yaitu bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan TV Kabel Indovision dan Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan TV Kabel Indovision.

3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu :

a. Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan jenis sumber data sekunder yang berupa perjanjian Pihak Indovision (PT. MNC Sky Vision) dengan konsumen.

b. Data Primer

Yaitu data-data yang berupa keterangan-keterangan yang berasal dari pihak-pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti yang dimaksudkan untuk dapat lebih memahami maksud, tujuan dan arti

dari data skunder yang ada. Data primer ini pada pelaksanaannya hanya berfungsi sebagai penunjang dari data skunder.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder, yang dilakukan dengan cara, mencari, menginventarisasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan, doktrin-doktrin, dan data-data sekunder yang lain, yang terkait dengan objek yang dikaji. Adapun instrumen pengumpulan yang digunakan berupa form dokumentasi, yaitu suatu alat pengumpulan data sekunder, yang berbentuk format-format khusus, yang dibuat untuk menampung segala macam data, yang diperoleh selama kajian dilakukan.

b. Wawancara

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data primer, yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara bebas terpimpin, dengan berbagai pihak yang dipandang memahami objek yang diteliti.

5. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode normatif kualitatif berdasarkan logika deduktif, yakni suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan data-data yang telah diperoleh dan diolah, berdasarkan

(dengan) norma-norma hukum, doktrin-doktrin hukum dan teori ilmu hukum yang ada

Pembahasan pada tahap awal dilakukan dengan cara melakukan inventarisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan persoalan yang menjadi objek kajian. Data yang terkumpul akan diidentifikasi secara analitis doktrinal, dengan menggunakan teori Hukum Murini dari Hans Kelsen. .

Sedangkan untuk tahap kedua akan dilakukan pembahasan yang berupa pendikusan, antara berbagai data sekunder serta data primer yang terkait, dengan berbagai peraturan perundang-undangan yang telah diinventarisir, sehingga pada tahap akhir, akan ditemukan hukum *in-concreto*-nya

G. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kerangka Pikiran
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian
 2. Asas-asas Perjanjian
 3. Wanprestasi
- B. Tinjauan Umum Tentang Televisi
1. Pengertian Televisi
 2. Jenis Televisi
 3. Aturan Mengenai Televisi
- C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen
- D. Perlindungan konsumen pra-kontraktuil
- E. Perlindungan konsumen setelah ada kontrak
1. Pengertian Perlindungan Konsumen
 2. Pengertian Konsumen
 3. Pengetian Pelaku Usaha
 4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Berlangganan TVKabel
Indovision
- B. Upaya Hukum Yang Dilakukan Konsumen Yang Dirugikan
Berlangganan TV Kabel Indovision

BAB IV: PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Penutup

DAFTAR PUSTAKA